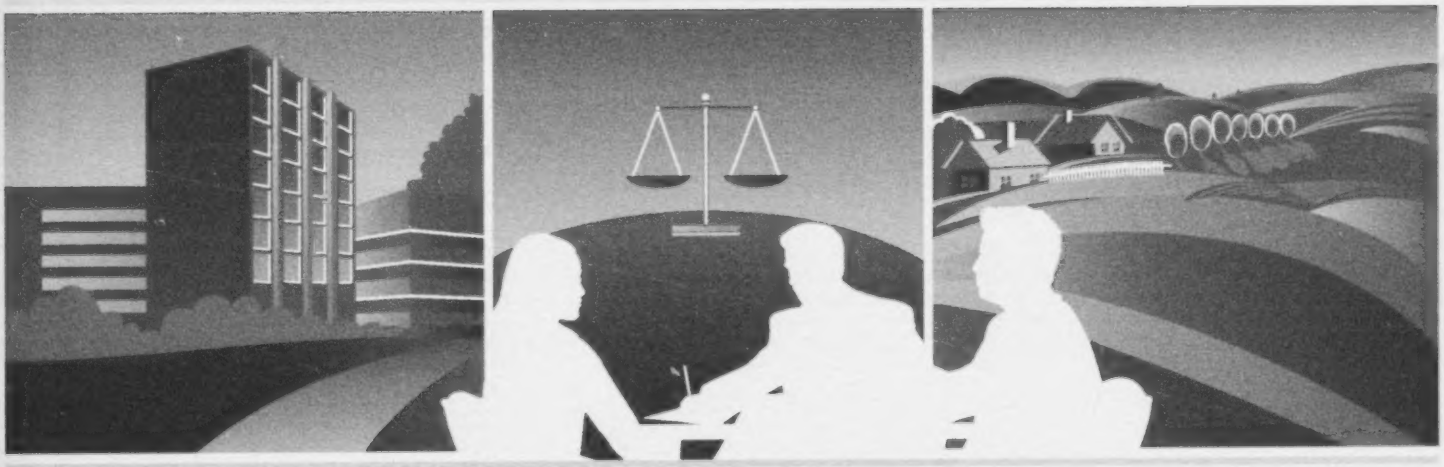
COMMISSION MUNICIPALE DU QUÉBEC

Rapport annuel
de gestion 2009 - 2010



Québec

COMMISSION MUNICIPALE DU QUÉBEC

Rapport annuel
de gestion 2009 - 2010

Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé par la Commission municipale du Québec.

Dépôt légal – 2010
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada

ISBN 978-2-550-59644-8 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-59643-1 (version électronique)
ISSN 1709-6235 (version imprimée)
ISSN 1923-7847 (version électronique)

Gouvernement du Québec - 2010
La publication est disponible à l'adresse suivante :
www.cmq.gouv.qc.ca

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)
G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de déposer le rapport annuel de gestion de la Commission municipale du Québec pour l'exercice 2009-2010 qui constitue la première reddition de comptes depuis la mise en application de la planification stratégique 2009-2013 de la Commission.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre des Affaires municipales, des Régions
et de l'Occupation du territoire

LAURENT LESSARD

Québec, septembre 2010

Monsieur Laurent Lessard
Ministre des Affaires municipales, des Régions
et de l'Occupation du territoire
Édifice Jean-Baptiste-De La Salle
10, rue Pierre-Olivier-Chauveau
Aile Chauveau, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4J3

Monsieur le Ministre,

Conformément aux exigences de la Loi sur l'administration publique, j'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Commission municipale du Québec.

Le présent rapport rend compte de l'ensemble des activités de la Commission pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2010.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

Le président,

Pierre Delisle
Québec, septembre 2010

DÉCLARATION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES CONTENUES DANS LE RAPPORT ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données contenus dans le Rapport annuel de gestion 2009-2010 de la Commission municipale du Québec :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de la Commission;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats obtenus;
- présentent des données exactes et fiables.

Je déclare par la présente que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles y afférents sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2010.

Le président,
Pierre Delisle

RAPPORT DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Monsieur Pierre Delisle

Président

Commission municipale du Québec

Monsieur le Président,

Dans le cadre de l'entente de service de soutien administratif intervenue entre la Commission municipale du Québec et le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire et conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2009-2010 de la Commission municipale du Québec pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2010. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de la Commission municipale du Québec.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en nous basant sur les travaux que nous avons réalisés au cours de notre examen.

Ceux-ci ont été effectués en tenant compte des normes de l'Institut des vérificateurs internes. Ils ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en oeuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie par le personnel de la Commission municipale du Québec. Notre examen ne vise pas à vérifier les systèmes de compilation, à évaluer le contrôle interne, ni à effectuer des sondages. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur l'information contenue dans le rapport annuel de gestion.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion nous paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Le vérificateur interne,

Roger Langlois, CGA

Québec, août 2010

MESSAGE DU PRÉSIDENT

C'est avec fierté que je présente le Rapport annuel de gestion 2009-2010 de la Commission municipale du Québec.

Ce rapport fait état des différents aspects de l'action de la Commission aux plans administratif et juridictionnel, dans la foulée de son Plan stratégique 2009-2013 axé sur l'adaptation aux besoins évolutifs du monde municipal et la performance organisationnelle.

L'année 2009-2010 a permis à la Commission municipale du Québec de consolider ses acquis et d'amorcer une démarche visant à moderniser sa loi et à actualiser son mandat et ses compétences.

La Commission a rendu public le rapport « Éthique et démocratie municipale » et elle a produit un dépliant sur la médiation et l'arbitrage, qu'elle a distribué à toutes les municipalités du Québec, en vue de les inciter à recourir aux méthodes alternatives de règlement des différends.

En plus des nombreuses demandes de reconnaissance aux fins d'exemption de taxes, la Commission a, entre autres, été saisie de demandes d'examen de la conformité en matière d'urbanisme et de droit d'opposition à des règlements de conseils d'agglomération.

La Commission a constaté la fin de mandat d'élus municipaux et, dans le cadre des élections municipales de novembre 2009, elle a traité de destitutions et de remplacements de plusieurs présidents d'élection.

La Commission municipale du Québec a pu atteindre ses résultats de 2009-2010 grâce à l'effort soutenu de ses effectifs, qu'elle supporte par une grande ouverture à la formation et au perfectionnement, gages de la qualité des services offerts à sa clientèle.

Le président,

Pierre Delisle

Septembre 2010

TABLE DES MATIÈRES

CHAPITRE 1	PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE LA COMMISSION MUNICIPALE DU QUÉBEC	10
	1.1 MISSION, VISION ET VALEURS ORGANISATIONNELLES	10
	1.2 ACTIVITÉS DE LA COMMISSION	10
	1.3 CLIENTÈLE ET PARTENAIRES	12
	1.4 STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DE LA COMMISSION	12
CHAPITRE 2	PRÉSENTATION DES RÉSULTATS 2009-2010	14
	2.1 FAITS SAILLANTS DE L'EXERCICE	14
	2.2 RÉSULTATS CONCERNANT L'ATTEINTE DES OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013	15
	2.3 RÉSULTATS RELATIFS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS	19
CHAPITRE 3	RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES	21
	3.1 RESSOURCES HUMAINES	21
	3.2 RESSOURCES FINANCIÈRES	22
CHAPITRE 4	RAPPORT DES ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES ET JURIDICTIONNELLES DE LA COMMISSION	23
	4.1 ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES	23
	4.2 ACTIVITÉS JURIDICTIONNELLES	24
CHAPITRE 5	APPLICATION DES LOIS, RÈGLEMENTS ET POLITIQUE	28
	5.1 ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	28
	5.2 ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI	28
	5.3 ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE	29
	5.4 EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION	29
	5.5 PLAN D'ACTION EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE	29
ANNEXE A	SOMMAIRE DU PLAN STRATÉGIQUE	30
ANNEXE B	DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS	32
ANNEXE C	STATISTIQUES DES DOSSIERS TRAITÉS PAR LA COMMISSION	35
ANNEXE D	CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE	36
ANNEXE E	PLAN D'ACTION EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE	38
ANNEXE F	FRÉQUENTATION DU SITE WEB DE LA COMMISSION	41

CHAPITRE 1

PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE LA COMMISSION MUNICIPALE DU QUÉBEC

1.1 MISSION, VISION ET VALEURS ORGANISATIONNELLES

MISSION

La Commission municipale du Québec agit comme tribunal et organisme administratifs, enquêteur et conseiller, dans une perspective d'efficience de ses actions auprès des intervenants du monde municipal.

VISION

Un organisme reconnu pour son expertise et sa contribution novatrice au monde municipal.

VALEURS ORGANISATIONNELLES

Les valeurs organisationnelles qui guident la Commission dans ses actions sont :

- l'indépendance et l'impartialité;
- l'accessibilité et l'écoute;
- la qualité et la cohérence;
- la diligence et la compétence.

1.2 ACTIVITÉS DE LA COMMISSION

La Commission municipale exerce ses compétences sous quatre volets. Elle agit principalement comme tribunal et organisme administratifs. Elle intervient aussi à titre d'organisme d'enquête et de conseil.

TRIBUNAL ADMINISTRATIF

En tant que tribunal administratif, la Commission est principalement chargée de rendre des décisions suivant des demandes formulées par des citoyens, des organismes à but non lucratif et des municipalités en fonction des diverses lois lui donnant des pouvoirs habilitants.

Elle doit s'assurer du respect du droit des parties de se faire entendre et motiver ses décisions.

Ses compétences s'exercent dans les matières suivantes :

- Reconnaissance aux fins d'exemption des taxes foncières ou de la taxe d'affaires et de leur révision;
- Avis sur la conformité de certains règlements d'urbanisme;
- Destitution du président d'élection;
- Constatation de la fin de mandat d'un élu;
- Arbitrage d'entente intermunicipale;
- Arbitrage conventionnel entre municipalités;
- Arbitrage ou révision concernant le fonds réservé à la réfection et à l'entretien de voies publiques (carrière ou sablière) ;
- Ordonnance relative à l'utilisation partagée d'une installation d'utilité publique;
- Tarification à l'égard des lieux d'élimination des matières résiduelles;
- Fixation du taux de vente de l'eau ou du service d'égout;
- Détermination de travaux utiles à plusieurs municipalités.

Dans certaines de ces compétences, la Commission peut agir à titre de médiateur.

ORGANISME ADMINISTRATIF

En tant qu'organisme administratif, la Commission est appelée à prendre des décisions en lieu et place d'une municipalité en diverses matières.

Ainsi, elle administre provisoirement une municipalité lorsqu'il n'y a plus quorum au sein du conseil, en adoptant toute mesure jugée nécessaire.

Lorsqu'il y a quorum, une municipalité peut être assujettie au contrôle de la Commission par décret du gouvernement. Dans ce cas, toute décision du conseil ne devient exécutoire que sur approbation de la Commission.

Elle est aussi appelée à donner son approbation ou son autorisation sur des sujets relevant de sa compétence.

Ses compétences s'exercent dans les matières suivantes :

- Administration provisoire d'une municipalité locale;
- Autorisation donnée au greffier ou au secrétaire-trésorier de ne pas agir à titre de président d'élection;
- Assujettissement d'une municipalité à son contrôle (tutelle);
- Approbation administrative de certains règlements, à la suite ou non de l'exercice d'un droit d'opposition.

ORGANISME D'ENQUÊTE

En tant qu'organisme d'enquête, de sa propre initiative ou à la demande du ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire ou du gouvernement, la Commission enquête et fait rapport.

Ses compétences s'exercent dans les matières suivantes :

- Enquête sur l'administration financière de municipalités;
- Enquête sur tout aspect de l'administration de municipalités.

ORGANISME-CONSEIL

En tant qu'organisme-conseil, la Commission soumet des avis au ministre, pour orientation ou pour décision, en matière municipale.

Dans certains cas, la Commission tient des audiences avant de formuler son avis.

Ses compétences s'exercent dans les matières suivantes :

- Constitution d'une municipalité, changement de nom, annexion, regroupement et redressement des limites territoriales;
- Détermination du caractère supralocal d'un équipement, d'une infrastructure, d'un service ou d'une activité (EISA) et établissement des règles de gestion, de financement et de partage des revenus;
- Avis donné au ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, à sa demande, sur toute matière soumise à son approbation.

Les principaux pouvoirs habilitants de la Commission municipale émanent des lois suivantes :

- Loi sur la Commission municipale;
- Loi sur la fiscalité municipale;
- Code municipal du Québec;
- Loi sur les cités et villes;
- Loi sur l'aménagement et l'urbanisme;
- Loi sur le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire;
- Loi sur les compétences municipales;
- Loi sur l'organisation territoriale municipale;
- Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités;
- Loi sur la qualité de l'environnement;
- Loi sur les commissions d'enquête;
- Loi sur certaines installations d'utilité publique;
- Loi sur l'exercice de certaines compétences municipales dans certaines agglomérations.

1.3 CLIENTÈLE ET PARTENAIRES

CLIENTÈLE

La Commission municipale est au service des municipalités locales, des municipalités régionales de comté (MRC), des organismes à but non lucratif (OBNL) et des citoyens.

PARTENAIRES

À la suite de la signature d'une entente de services le 14 mars 2007, le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (MAMROT) fournit à la Commission municipale du Québec des services administratifs dans les domaines de la gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles, de même que des services spécialisés en vérification interne. Rappelons que le ministère a transféré, en 2008-2009, les services de ressources humaines à Revenu Québec et a confié les ressources informationnelles au Centre de services partagés du Québec (CSPQ).

La Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ) diffuse sur son site Internet les décisions de la Commission municipale du Québec.

De plus, la concertation entre les tribunaux administratifs s'exprime par la participation du président au Regroupement des présidents des tribunaux administratifs du Québec et celle des membres de la Commission, à la Conférence des juges administratifs du Québec.

1.4 STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DE LA COMMISSION

La Commission municipale du Québec est composée d'un président, de deux vice-présidents et de sept membres et juges administratifs et d'une secrétaire.

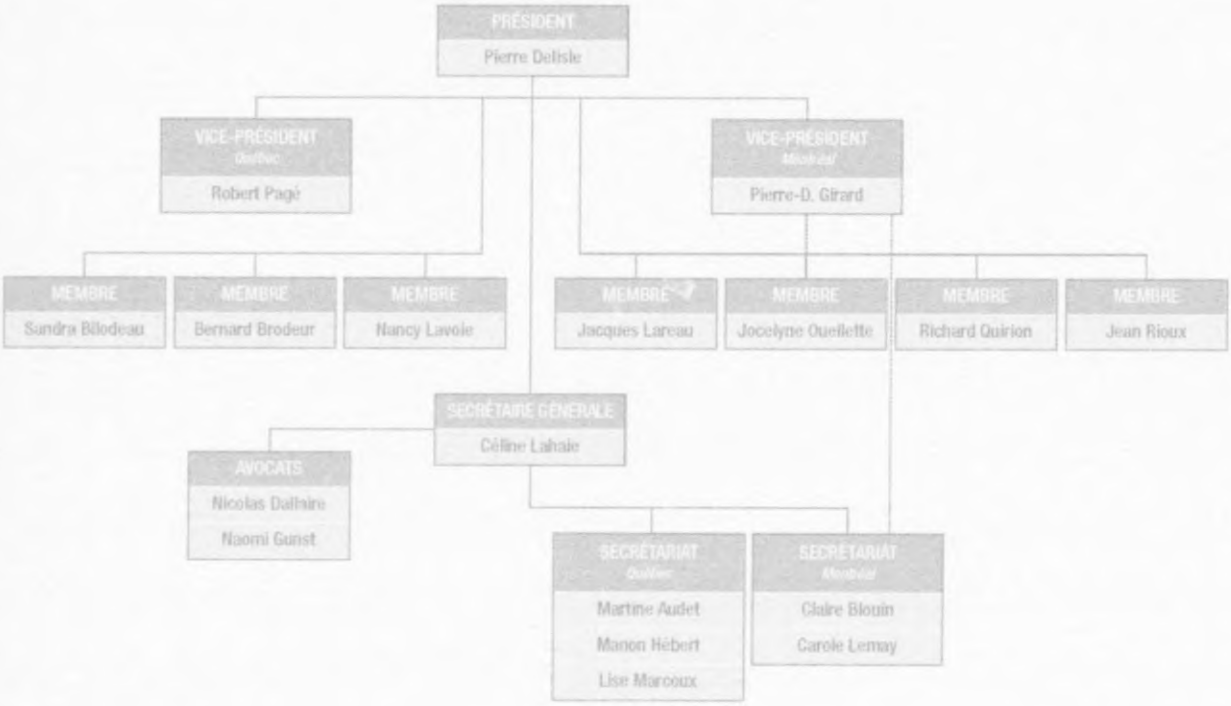
Pierre Delisle, président
Pierre-D. Girard, vice-président
Robert Pagé, vice-président

Sandra Bilodeau
Bernard Brodeur
Jacques Lareau
Nancy Lavoie
Jocelyne Ouellette
Richard Quirion
Jean Rioux

Céline Lahaie, secrétaire

La Commission peut compter sur la collaboration de deux professionnels et de cinq agentes de secrétariat dont une technicienne en administration.

Voici l'organigramme de la Commission au 31 mars 2010 :



CHAPITRE 2
PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Ce chapitre expose les résultats atteints par la Commission suivant les objectifs établis dans son Plan stratégique 2009-2013 qui peut être consulté sur le site de la Commission au www.cmq.gouv.qc.ca. L'annexe A du présent rapport présente un sommaire du plan stratégique.

2.1 FAITS SAILLANTS DE L'EXERCICE

Parmi les réalisations de 2009-2010, il faut souligner l'élaboration, l'adoption et le dépôt du Plan stratégique 2009-2013. Ce plan, met en évidence les enjeux, les orientations, les axes d'intervention et les objectifs que la Commission poursuivra au cours de cette période. La Commission a orienté ses activités, au cours de l'exercice 2009-2010, en fonction de ce plan stratégique.

La Commission a retenu deux enjeux au cours de la période 2009-2013, soit l'adaptation aux besoins évolutifs du monde municipal et la performance organisationnelle.

Le plan stratégique comporte trois orientations dont chacune comprend un ou des objectifs.

ORIENTATIONS	OBJECTIFS
Promouvoir le rôle et l'expertise de la Commission	Faire connaître les champs d'intervention de la Commission
Assurer une prestation de services de qualité	Maximiser le recours aux modes alternatifs de résolution de conflits Simplifier l'accès à certains services S'assurer de la satisfaction de la clientèle
Renforcer la capacité organisationnelle de la Commission	Assurer le transfert des connaissances et le renforcement des compétences.

La Commission a mis en œuvre certaines mesures de sa stratégie de communication afin de faire connaître ses compétences en présentant ses différents services lors de rencontres d'associations municipales.

Elle a concentré ses efforts à la réalisation et la diffusion d'un dépliant sur la médiation et l'arbitrage. Ce dépliant a pour objet de faire connaître aux municipalités les divers secteurs d'activités pour lesquels la Commission peut arbitrer un différend, en plus de favoriser le recours à la médiation.

En matière d'éthique, la Commission municipale a rendu public le rapport « Éthique et démocratie municipale », résultat des travaux du groupe de travail présidé par monsieur Florent Gagné.

Au cours du présent exercice, la Commission a évalué l'opportunité de se doter de règles de procédures afin de mieux encadrer son action et faciliter le déroulement de l'instance en vue de simplifier l'accès à certains de ses services.

La Commission a poursuivi les travaux amorcés lors de l'exercice précédent afin d'être en mesure de procéder à la révision des reconnaissances aux fins d'exemption des taxes foncières.

Elle a aussi procédé à la mise à jour de sa déclaration de services aux citoyens afin d'y mentionner le traitement des plaintes.

2.2 RÉSULTATS CONCERNANT L'ATTEINTE DES OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013

Le présent rapport annuel de gestion rend compte des résultats en regard des orientations du Plan stratégique 2009-2013 en lien avec les deux enjeux suivants : l'adaptation aux besoins évolutifs du monde municipal et la performance organisationnelle.

Il est utile de rappeler que l'exercice 2009-2010 correspond à la première période de la mise en œuvre du plan stratégique.

PROMOUVOIR LE RÔLE ET L'EXPERTISE DE LA COMMISSION – MISE EN CONTEXTE

Par sa stratégie de communication, la Commission entend faire connaître ses différents champs d'action et d'intervention auprès du monde municipal et réaliser divers outils informatifs à leur intention.

ENJEU 1 – L'ADAPTATION AUX BESOINS ÉVOLUTIFS DU MONDE MUNICIPAL			
ORIENTATION 1.1 PROMOUVOIR LE RÔLE ET L'EXPERTISE DE LA COMMISSION			
OBJECTIF	**INDICATEURS**	**CIBLES 2009-2013**	**RÉSULTATS AU 31 MARS 2010**
Faire connaître les champs d'intervention de la Commission	Nombre et types d'outils révisés ou réalisés	D'ici 2013, avoir réalisé trois outils informatifs destinés à la clientèle	- Dépliant sur la médiation - Mise à jour du site Internet - Publication dans une revue
	Nombre de présentations effectuées	D'ici 2013, avoir effectué dix présentations à des clientèles cibles	- Quatre présentations effectuées

COMMENTAIRES SUR LES RÉSULTATS AU 31 MARS 2010

La Commission a réalisé pour sa clientèle municipale, un dépliant sur la médiation et l'arbitrage. En mars 2010, ce dépliant a été transmis à l'ensemble des municipalités, aux municipalités régionales de comté, au directeur général des associations municipales et aux directions régionales du MAMROT. Le dépliant est disponible sur le site de la Commission sous la section « Services aux municipalités ».

Elle a de plus révisé la section de son site Internet intitulé « Les services aux municipalités » afin de mieux faire connaître son offre de service en médiation et arbitrage.

La Commission a aussi publié, dans la revue Le Sablier, un article traitant de la médiation et de l'arbitrage.

Le président de la Commission a présenté les diverses activités de la Commission aux associations municipales apparaissant au tableau ci-dessous.

DATE	ASSOCIATION	TITRE DE L'ACTIVITÉ	SUPPORT
7 mai 2009	Association des directeurs municipaux du Québec	Le rôle de la Commission municipale	PowerPoint
21 mai 2009	Corporation des officiers municipaux agréés du Québec	La Commission municipale ancrée à votre domaine	PowerPoint
12 juin 2009	Association des directeurs généraux des municipalités	La Commission municipale ses activités, ses services	PowerPoint

Une autre présentation a été faite par le vice-président en poste à Montréal, le 4 juin 2009 à l'Institut canadien et portait sur la compétence de la Commission en matière d'arbitrage.

ASSURER UNE PRESTATION DE SERVICES DE QUALITÉ – MISE EN CONTEXTE

Le recours aux modes alternatifs de résolution de conflits est des plus valorisé et répandu dans la société québécoise.

La *Loi sur la Commission municipale* prévoit que la Commission peut, avec le consentement des parties, déférer à un médiateur tout différend à l'égard duquel elle peut intervenir.

La Commission entend promouvoir, auprès de sa clientèle municipale, le service de médiation en plus de lui offrir d'intégrer dans leur entente une clause d'arbitrage conventionnel.

Dans l'optique de favoriser la médiation et de simplifier ou faciliter l'accès à ses services, la Commission entend poursuivre sa démarche en vue d'obtenir des allègements au cadre législatif. Elle évalue aussi l'opportunité de se doter de règles de procédures afin de mieux encadrer son action, faciliter le déroulement de l'instance et en informer sa clientèle.

Enfin, la Commission veut s'assurer de la satisfaction de sa clientèle en regard de ses différents services au moyen de sondages.

ENJEU 1 – L'ADAPTATION AUX BESOINS ÉVOLUTIFS DU MONDE MUNICIPAL			
ORIENTATON 1.2 ASSURER UNE PRESTATION DE SERVICES DE QUALITÉ			
OBJECTIF	INDICATEURS	CIBLES 2009-2013	RÉSULTATS AU 31 MARS 2010
Maximiser le recours aux modes alternatifs de résolution de conflits	Nombre de mesures pour améliorer la promotion du service de médiation	En 2010, avoir mis en place deux mesures	Trois mesures mises en place
	Pourcentage de dossiers ayant fait l'objet d'une médiation	En 2013, traiter 50 % des dossiers par la médiation	50 %
Simplifier l'accès à certains services	Nombre de services dont l'accès a été simplifié ou facilité	Avoir modifié les procédures d'accès à trois services d'ici 2011	Règles de procédure en cours d'élaboration. Modification législative présentée
S'assurer de la satisfaction de la clientèle	Taux de satisfaction de la clientèle	Atteindre, d'ici 2013, un taux de satisfaction de la clientèle de 80 %	Collecte de l'information en vue de procéder au sondage relatif aux reconnaissances aux fins d'exemption de taxes.

COMMENTAIRES SUR LES RÉSULTATS 2009-2010

Afin de promouvoir la médiation, la Commission a mis en place diverses mesures dont :

- l'offre faite par le président aux municipalités de participer à une séance de médiation dès que la Commission est saisie d'une demande d'arbitrage;
- la diffusion d'un dépliant sur la médiation et l'arbitrage à l'ensemble des municipalités du Québec;
- la mise à jour de la section « Services aux municipalités » du site Web de la Commission.

La Commission a été saisie de cinq demandes d'arbitrage. Au cours du présent exercice, elle a offert aux parties de participer à une médiation de leur différend dans quatre de ces demandes. Les parties ont accepté de participer à la médiation dans deux de ces dossiers.

À la fin du présent exercice, les médiations sont en cours concernant deux dossiers et la Commission est en attente de la réponse des parties dans un autre dossier. Une demande a fait l'objet d'un refus de participer à une médiation puisque le dossier a fait l'objet d'une conciliation au préalable par le MAMROT.

Le pourcentage de dossiers ayant fait l'objet d'une médiation a été de 50 %.

En vue de simplifier l'accès à certains services, la Commission a mis en place un comité chargé d'évaluer l'opportunité de doter la Commission de règles de procédures. Les travaux du comité ont permis de conclure à l'utilité d'adopter de telles règles. Celles-ci seront élaborées au cours du prochain exercice.

RENFORCER LA CAPACITÉ ORGANISATIONNELLE DE LA COMMISSION – MISE EN CONTEXTE

Au fil des années, la Commission a développé une expertise reconnue en matière municipale. L'important renouvellement de ses effectifs en 2008 commande que la Commission demeure vigilante en regard du transfert des connaissances.

Grâce à sa politique de formation continue, la Commission encourage tout son personnel à se perfectionner, ce qui assure le renforcement des compétences mises au service de sa clientèle dans divers champs d'expertise. Le développement des habiletés permettra à tous d'acquérir une plus grande autonomie.

La Commission tiendra régulièrement des journées d'échanges et de formation à l'interne, et elle encouragera la formation à l'externe pour tous, dans le but de maintenir l'excellence de ses services.

Elle évaluera les résultats de son action en fonction du nombre de personnes ayant bénéficié du transfert de connaissances, ainsi que du nombre d'heures de formation suivies, tant à l'interne qu'à l'externe.

ENJEU 2 – LA PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE			
ORIENTATON 2.1 RENFORCER LA CAPACITÉ ORGANISATIONNELLE DE LA COMMISSION			
OBJECTIF	INDICATEURS	CIBLES 2009-2013	RÉSULTATS AU 31 MARS 2010
Assurer le transfert des connaissances et le renforcement des compétences	Nombre de personnes ayant bénéficié du transfert des connaissances	100 % des départs doivent faire l'objet d'une activité de transfert de connaissances.	Aucun départ à la retraite
	Nombre de participations à des activités de formation et d'échanges	Tenir annuellement à l'interne au moins trois journées d'échanges et de formation.	Quatre réunions plénières
	Moyenne d'heures de formation externe par personne	Atteindre en 2011 et maintenir par la suite une moyenne de 15 heures d'activités de formation externe par personne.	23,6 heures

COMMENTAIRES SUR LES RÉSULTATS 2009-2010

Au cours de l'exercice financier 2009-2010, il n'y a eu aucun départ à la retraite. La Commission continue toutefois de documenter chacune des fonctions en vue du transfert de l'expertise.

La Commission a tenu quatre réunions plénières entre les membres, sur cinq jours. Elle rencontre ainsi son objectif inscrit dans notre plan stratégique qui est de trois. Lors des plénières, trois activités thématiques ont été abordées, soit la médiation, l'arbitrage et les avis de conformité.

Au cours de l'exercice financier, une moyenne de 23,6 heures de formation par personne a été dispensée.

2.3 RÉSULTATS RELATIFS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

La Commission rend compte des engagements à sa déclaration de services aux citoyens, laquelle peut être consultée à l'annexe B.

	ENGAGEMENT	RÉSULTAT 2009-2010
Traitement de la demande aux fins d'exemption de taxes	Dans les 10 jours suivant la présentation de votre demande, la Commission vous transmet un accusé de réception et vous demande de compléter votre dossier, au besoin. Elle transmet une copie de votre demande à la municipalité locale qui a 90 jours pour faire connaître son opinion à la Commission.	Moyenne 6 jours pour accuser réception de la demande. L'opinion de la municipalité parvient à la Commission en moyenne dans les 44 jours de la consultation.
	Par la suite, la Commission vous convoque à une audience dans les 60 jours de la désignation du juge administratif. L'avis de convocation inclut un document explicatif et les dispositions de la Loi sur la fiscalité municipale.	La Commission vous convoque dans un délai moyen de 74 jours. La Commission prendra les mesures nécessaires pour réduire à 60 jours le délai moyen.
	Lors de l'audience, le juge administratif chargé de rendre la décision vous renseigne sur le déroulement de l'audience, en plus de vous expliquer les dispositions de la loi.	Les mesures nécessaires sont prises pour réaliser cet engagement.
	La Commission rend sa décision dans les 75 jours suivant la tenue de l'audience.	La Commission rend en moyenne sa décision dans les 62 jours suivant l'audience.
Accueil et comportement du personnel	Notre personnel fait preuve de respect et de courtoisie. Il s'identifie et vous fournit une information, claire, précise et fiable.	Les mesures nécessaires sont prises pour réaliser cet engagement.
	Notre personnel vous fournit l'aide requise afin de vous aider à remplir votre demande de reconnaissance aux fins d'exemption de taxes.	Les mesures nécessaires sont prises pour réaliser cet engagement.
	Nous ne pouvons toutefois vous donner d'opinion juridique ni analyser les chances de succès de votre demande.	Notre personnel dirige l'organisme sur le site *www.jugements.qc.ca* pour la consultation des décisions de la Commission.

	ENGAGEMENT	RÉSULTAT 2009-2010
Renouvellement de la prestation de services et amélioration de nos services	La Commission s'engage à réviser annuellement sa déclaration de services. Elle s'engage aussi à rendre compte de l'atteinte de ses objectifs dans son rapport annuel de gestion.	Déclaration révisée en novembre 2009 pour ajouter une section relative au traitement des plaintes.
	En vue d'améliorer nos services, faites-nous part de vos suggestions ou commentaires, par écrit.	Aucun commentaire écrit n'a été transmis.
	Pour formuler une plainte, nous vous invitons à communiquer avec nous par écrit. Nous nous engageons à répondre aux commentaires, suggestions ou plaintes, dans les 10 jours ouvrables.	Aucune plainte n'a été formulée
Accessibilité de nos services	Vous pouvez avoir accès à nos services par téléphone, par la poste, par télécopie, par Internet[1] ou en vous rendant à notre siège social à Québec ou à notre bureau de Montréal. Les heures d'ouverture sont de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, du lundi au vendredi.	En continu
	Vous pouvez nous joindre de partout au Québec au moyen d'une ligne sans frais dont le numéro est le 1 866 353-6767. Vous pouvez nous joindre à notre bureau de Québec au 418 691-2014 ou de Montréal au 514 873-3031.	En continu
	Si vous laissez un message dans notre boîte vocale, nous rappelons le jour même et nous accusons réception de votre courrier électronique dans un délai d'un jour ouvrable.	La Commission répond aux courriels dans 80,7 % des cas dans un délai d'un jour ouvrable. Elle répond aux messages téléphoniques le jour même.

1. Un tableau concernant la fréquentation du site Web est présenté à l'annexe F.

CHAPITRE 3
RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES

3.1 RESSOURCES HUMAINES

EFFECTIF DE LA COMMISSION

L'effectif total autorisé de la Commission est de 22 emplois réguliers, en équivalent temps complet.

Emplois réguliers au 31 mars 2010

Membres de la Commission [2]	10
Cadre	1
Professionnel	1
Technicien	1
Personnel de bureau	3
Total	16

Emplois occasionnels au 31 mars 2010

Professionnel	1
Personnel de bureau	1
Total	2

PRÉVISION DE DÉPARTS À LA RETRAITE

	DU 1er AVRIL 2009 AU 31 MARS 2010	DU 1er AVRIL 2010 AU 31 MARS 2011
Nombre d'employés visés [3]	0	1

2. La *Loi sur la Commission municipale* prévoit un total de 16 membres.

3. Excluant les membres de la Commission.

DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL

Pour l'exercice 2009-2010, la Commission a consacré 37 118,56 $[4] à la formation afin de maintenir les connaissances de son personnel. La *Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre* prévoit qu'un montant représentant au moins un pourcent (1%) de la masse salariale doit être affecté à la formation. La Commission a donc atteint cet objectif puisqu'elle a consacré 2,4 % de sa masse salariale pour l'année 2009.[5]

La répartition des jours de formation pour l'exercice 2009-2010 se détaille ainsi pour l'ensemble du personnel.

PERSONNEL	JOURS
Membres	45,6
Cadre	6,2
Professionnels	9,0
Total	60,8

LA SANTÉ DU PERSONNEL AU TRAVAIL

La Commission municipale, par son entente avec le MAMROT, permet à son personnel de bénéficier du Programme d'aide aux employés et de l'accès au centre de conditionnement physique situé dans les locaux du ministère.

3.2 RESSOURCES FINANCIÈRES

Pour l'exercice financier 2009-2010, la Commission municipale du Québec disposait d'un budget de 2 471 200 $[6], avant inclusion des immobilisations, dont voici la répartition :

TABLEAU COMPARATIF DES CRÉDITS				
PROGRAMME 06 ÉLÉMENT 01 - COMMISSION MUNICIPALE DU QUÉBEC				
	EXERCICE 2007-2008	CIBLES 2008-2009	EXERCICE 2009-2010	
Supercatégorie	Dépenses réelles	Dépenses réelles	Budget modifié	Dépenses réelles[7]
Rémunération	1 195 565 $	1 530 364 $	1 689 700 $	1 485 546 $
Fonctionnement	440 645 $	494 682 $	778 429 $	446 587 $
Amortissement	1 167 $	1 241 $	3 071 $	3 071 $
Immobilisation	0 $	3 021 $	35 000 $	8 041 $
Total	1 633 377 $	2 029 308 $	2 506 200 $	1 943 246 $

4. Information provenant du Ministère du Revenu du Québec.

5. Aux fins de la Loi, le pourcentage est calculé par année civile et non par année financière. Pour 2009, le montant admissible pour les activités de développement est de 34 813,96 $ et la masse salariale de 1 465 434,88 $.

6. Données présentées au Plan annuel de gestion des dépenses 2009-2010.

7. Dépenses en date du 31 mars 2010.

CHAPITRE 4

RAPPORT DES ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES ET JURIDICTIONNELLES DE LA COMMISSION

4.1 ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES

MUNICIPALITÉ SOUS TUTELLE ET ADMINISTRATION PROVISOIRE DE MUNICIPALITÉ

Au cours de l'exercice financier 2009-2010 :

- Le gouvernement n'a assujetti aucune municipalité au contrôle de la Commission (articles 45 et suivants de la *Loi sur la Commission municipale*).
- La Commission n'a administré aucune municipalité en vertu de l'article 100 de sa loi constitutive.

AUTORISATION DE NE PAS AGIR À TITRE DE PRÉSIDENT D'ÉLECTION

Au cours de l'exercice 2009-2010, la Commission municipale a reçu 25 demandes, soit d'un secrétaire-trésorier ou d'un greffier d'une municipalité qui la sollicitait de ne pas agir à titre de président d'élection, ou pour la nomination d'un président d'élection, et ce, en vertu de l'article 70 de la *Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités*.

Elle a rendu 27 décisions, dont deux relatives à des demandes formulées au cours de l'exercice précédent.

RÉORGANISATION TERRITORIALE MUNICIPALE, ÉQUIPEMENTS SUPRALOCAUX ET DROIT D'OPPOSITION

Au cours de l'exercice 2009-2010, la Commission n'a reçu aucun mandat relatif à la réorganisation territoriale municipale ou quant à la détermination du caractère local ou supralocal de certains équipements.

La Commission a été saisie d'oppositions formulées par des municipalités concernant des règlements adoptés par les agglomérations de Montréal et de Québec en vertu de l'article 115 de la *Loi sur l'exercice de certaines compétences municipales dans certaines agglomérations* qui prévoit qu'une municipalité peut transmettre à la Commission son opposition à un règlement adopté par l'agglomération.

En ce qui a trait à l'agglomération de Québec, la Commission n'a pas eu à statuer sur les deux oppositions formulées. Dans l'un des cas, la municipalité s'est désistée et dans l'autre, la Commission n'avait pas à prendre une décision puisque l'opposition n'était pas visée par l'article 115.

Au cours de l'exercice, la Commission a rendu sa décision en regard de l'agglomération de Sainte-Marguerite-Estérel pour une opposition formulée lors de l'exercice précédent.

En février 2010, la Commission a reçu des oppositions de plusieurs municipalités de l'agglomération de Montréal à un règlement. Ces oppositions sont à l'étude à la fin du présent exercice. La Commission a, pour la même agglomération, constaté l'abrogation par l'agglomération de Montréal d'un règlement pour lequel des municipalités avaient formulé une opposition au cours de l'exercice précédent. En raison de cette abrogation, le dossier est clos.

4.2 ACTIVITÉS JURIDICTIONNELLES

AVIS DE CONFORMITÉ

Au cours de l'exercice 2009-2010, la Commission a été saisie de 16 demandes portant sur l'examen de la conformité des règlements d'urbanisme en vertu de la *Loi sur l'aménagement et l'urbanisme*. Elle a rendu 16 décisions, dont une relative à une demande reçue au cours de l'exercice précédent. Une demande est en traitement à la fin de l'exercice.

Les avis rendus par la Commission municipale l'ont été dans le délai de 60 jours conformément aux dispositions de la *Loi sur l'aménagement et l'urbanisme* sauf concernant quatre dossiers où la Commission a demandé une prolongation de délai au ministre, qui lui a été accordée.

Le tableau suivant démontre la situation pour l'exercice 2009-2010 ainsi que les deux exercices financiers précédents.

	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Demandes reçues	16	9	16
Décisions rendues	9	10	16
Désistements	4	2	0
Dossiers pendants	4	1	1

Elle a rendu huit décisions prononçant la conformité des règlements et huit qui ont prononcé la non-conformité.

EXEMPTION DE TAXES FONCIERES ET DE LA TAXE D'AFFAIRES

La Commission peut, après consultation de la municipalité locale concernée, reconnaître exempt des taxes foncières ou de la taxe d'affaires des organismes à but non lucratif répondant aux critères établis aux articles 243.1 et suivants de la *Loi sur la fiscalité municipale* (LFM). Pour être admissible, l'organisme à but non lucratif doit être une personne morale à but non lucratif, exercer des activités admissibles dans un but non lucratif dans le domaine de l'art, du loisir, humanitaire ou social.

TAXES FONCIÈRES

La Commission a reçu, au cours de l'exercice 2009-2010, 232 demandes de reconnaissance aux fins d'exemption des taxes foncières. À la fin de l'exercice, 131 demandes sont en traitement et 260 dossiers ont été fermés tel que le montre le tableau ci-dessous.

TAXES FONCIÈRES	2007-2008*	2008-2009*	2009-2010
Demandes reçues	232	190	232
Dossiers fermés (décision, désistement et décision modifiée)	193	197	260
Demandes en traitement	166	159	131

Le tableau qui suit présente le nombre de demandes accordées et rejetées ainsi que les désistements.

NOMBRE TOTAL DE DÉCISIONS ET DE DÉSISTEMENTS

TAXES FONCIÈRES	2007-2008*	2008-2009*	2009-2010
Demandes accordées	165	154	190
Demandes rejetées	19	23	46
Désistements	9	20	24
Nombre total de décisions et de désistements	193	197	260

* Les données de la colonne ont été actualisées afin de tenir compte des décisions modifiées.

TAXE D'AFFAIRES

La Commission municipale du Québec a traité, au cours de l'exercice 2009-2010, 55 demandes de reconnaissance aux fins d'exemption de la taxe d'affaires. De ce nombre, 21 demandes portaient sur la révision de la reconnaissance obtenue aux fins d'exemption de la taxe d'affaires et 34 constituaient de nouvelles demandes. À la fin de l'exercice, 15 demandes sont en traitement.

TAXE D'AFFAIRES	2007-2008*	2008-2009*	2009-2010
Demandes reçues	338	75	55
Dossiers fermés	438	83	55
Demandes en traitement	23	15	15

La diminution du nombre de demandes reçues en taxe d'affaires depuis l'exercice financier 2008 s'explique par la modification apportée à la LFM. En effet, par cette modification, la Commission n'a plus à entendre les demandes de reconnaissance aux fins d'exemption de la taxe d'affaires, si la municipalité n'impose plus une telle taxe. De même, elle n'a plus à procéder à la révision périodique, à tous les cinq ans, de la reconnaissance obtenue si la municipalité n'impose plus la taxe d'affaires.

Le tableau qui suit montre le nombre de dossiers en révision de la taxe d'affaires :

TAXE D'AFFAIRES RÉVISION	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Dossiers créés	240	19	21
Dossiers fermés (décisions et désistements)	308	21	14
En traitement	6	4	11
Reconnaissance confirmée	170	17	8
Caducités prononcées	69	3	4

Le tableau suivant présente le nombre de décisions et de désistements pour la taxe d'affaires.

TAXE D'AFFAIRES	2007-2008*	2008-2009*	2009-2010
Demandes accordées	265	42	33
Demandes rejetées	73	8	4
Désistements	100	33	18
Nombre total de décisions et de désistements	438	83	55

Rappelons que le nombre de décisions et de désistements s'explique par la modification à la LFM.

Le tableau comparatif qui suit fait état du nombre de dossiers fermés en regard des demandes de reconnaissance aux fins d'exemption des taxes foncières et de la taxe d'affaires pour les trois derniers exercices.

TAXES FONCIÈRES ET TAXE D'AFFAIRES	2007-2008*	2008-2009*	2009-2010
Demandes accordées	430	196	223
Demandes rejetées	92	31	50
Désistements	109	53	42
Total global	631	280	315

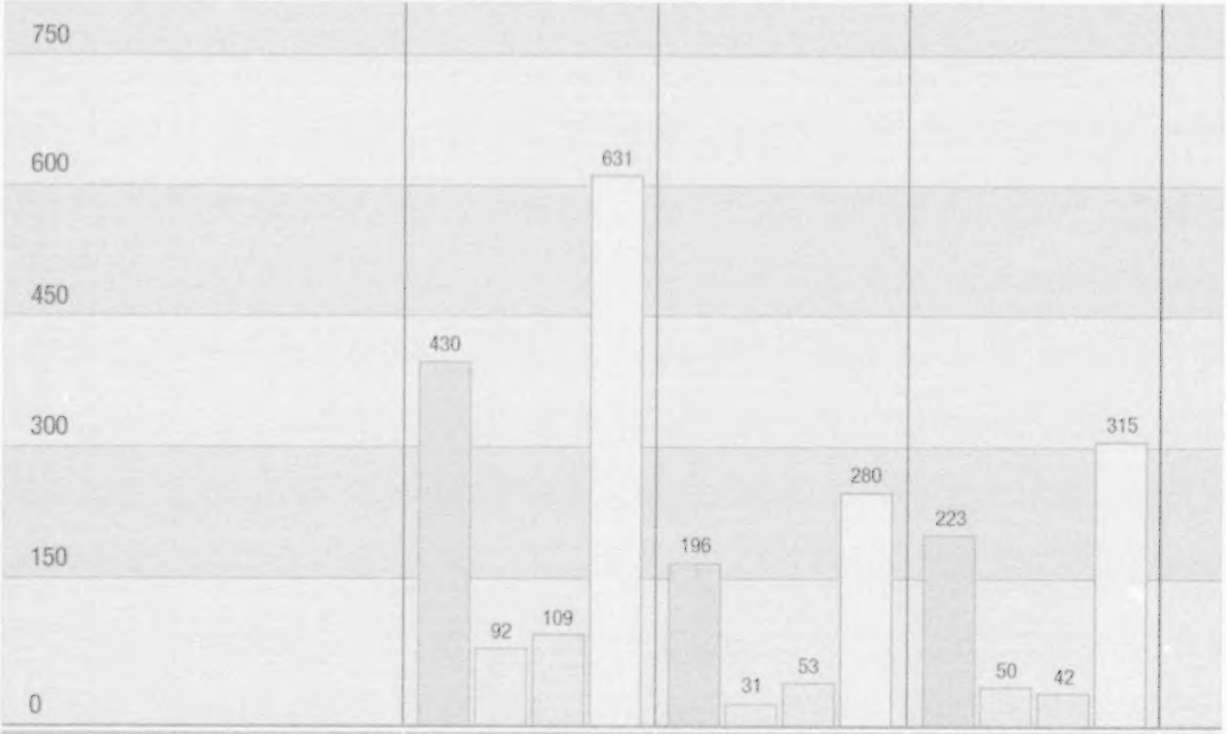
Le nombre élevé de désistements et de décisions rendues en taxes d'affaires en 2007-2008 coïncide avec la modification de la LFM qui prévoit que la Commission n'a pas à entendre une demande d'exemption de la taxe d'affaires si la municipalité compétente n'impose plus une telle taxe.

* Les données de la colonne ont été actualisées afin de tenir compte des décisions modifiées.

Le graphique A qui suit présente les données en précisant, pour chacun des exercices financiers, le nombre de demandes accordées et rejetées, ainsi que celui des désistements, tout en indiquant leur total global respectif.

GRAPHIQUE A

Nombre de dossiers d'exemption de taxes foncières et de la taxe d'affaires fermés pour les exercices financiers de 2007 à 2010.



	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Demandes accueillies	430	196	223
Demandes rejetées	92	31	50
Désistements	109	53	42
Total global	631	280	315

FIXATION DU PRIX DE VENTE DE L'EAU OU DU SERVICE D'ÉGOUT

Le troisième alinéa de l'article 34 de la *Loi sur la qualité de l'environnement* édicte qu'à défaut d'entente, la Commission municipale fixe les taux de vente d'eau ou du service d'égout entre les municipalités, ou entre une municipalité et une personne visée à l'article 32.1, ou dans le cas où une personne vend de l'eau ou fournit le traitement des eaux à une municipalité.

Afin d'établir le prix de façon juste et équitable, la Commission municipale tient compte de divers facteurs tels que les coûts d'immobilisation et le service de la dette, les coûts d'entretien, de fournitures et de réparation, les coûts de fonctionnement et la part des frais d'administration générale attribuable au service.

La Commission a reçu, au cours de l'exercice 2007-2008, une demande visant à fixer le prix de l'eau entre la Paroisse de Saint-Majorique-de-Grantham et la Ville de Drummondville. Ce dossier a fait l'objet d'une médiation par la Commission et s'est soldée par une entente entre les parties en octobre 2009.

Aucun dossier n'est pendant à la fin du présent exercice.

FIN DE MANDAT D'UN ÉLU MUNICIPAL

Le greffier ou le secrétaire-trésorier qui se rend compte de la fin du mandat d'un membre du conseil en raison de son défaut d'assister aux séances du conseil, de son inhabilité, de la nullité de son élection ou de la dépossession de sa charge, en avise par écrit, le plus tôt possible, la Commission municipale du Québec. Même sans avoir reçu cet avis, la Commission peut agir de sa propre initiative.

La Commission, après vérification et, le cas échéant, après avoir permis à la personne intéressée de se faire entendre, constate ou non la fin du mandat. La Commission municipale doit agir avec la plus grande diligence. Elle détermine la date exacte de la vacance; si une élection partielle doit avoir lieu, le scrutin doit être tenu dans les quatre mois qui suivent la date de la vacance. La Commission transmet une copie de sa décision à la municipalité et au membre du conseil visé.

Une telle intervention de la Commission municipale se produit le plus souvent à la suite du défaut d'un élu d'assister aux séances du conseil municipal pendant 90 jours consécutifs.

La Commission municipale du Québec a reçu, au cours du présent exercice, neuf demandes visant à constater la fin de mandat d'un élu. Elle a rendu 11 décisions dont deux décisions relatives à des demandes formulées au cours de l'exercice précédent. Trois demandes ont nécessité la tenue d'une audience.

	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Nombre de demandes reçues	11	16	9

Aucun dossier n'est pendant à la fin du présent exercice.

ENQUÊTE EN VERTU DE LA *LOI SUR CERTAINES INSTALLATIONS D'UTILITÉ PUBLIQUE*

La Commission municipale peut ordonner, aux conditions qu'elle détermine, l'utilisation partagée d'une installation d'utilité publique, telle qu'elle est définie par la *Loi concernant certaines installations d'utilité publique* (L.R.Q., c. I-13).

La Commission a été saisie, en 2005, d'une demande impliquant Maskatel inc., Hydro-Québec et Telus Communications inc. Ce dossier s'est soldé par le désistement des parties le 3 avril 2009.

ARBITRAGE DE LA COMMISSION

Au cours du présent exercice, la Commission municipale du Québec a été saisie de cinq demandes pour arbitrer un différend entre des municipalités. Ces demandes sont présentées soit en vertu de l'article 24 de la *Loi sur la Commission municipale* (arbitrage conventionnel), des articles 469 de la *Loi sur les cités et villes* ou 623 du Code municipal du Québec (arbitrage d'entente intermunicipale) ou des articles 78.13 ou 78.14 de la *Loi sur les compétences municipales* (carrière et sablière).

Les matières visées par ces demandes d'arbitrage concernent le service d'incendie, l'alimentation en eau potable ou l'attribution de sommes versées au fonds réservé pour l'entretien et la réfection des voies publiques (carrière ou sablière).

À la fin du présent exercice, toutes les demandes d'arbitrage sont en cours de traitement.

DESTITUTION D'UN PRÉSIDENT D'ÉLECTION

La Commission peut, pour cause, destituer un président d'élection après lui avoir donné l'occasion de se faire entendre, et désigner son remplaçant. Au cours de l'exercice 2009-2010, la Commission a rendu ses décisions pour les deux demandes dont elle a été saisie.

CHAPITRE 5
APPLICATION DES LOIS, RÈGLEMENTS ET POLITIQUE

5.1 ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

En tant que tribunal administratif, les demandes d'accès aux documents qui lui sont adressées concernent principalement l'obtention de décisions.

La Commission a diffusé, dans son site Internet, les documents prescrits par le *Règlement sur la diffusion de l'information et de la protection des renseignements personnels*. La Commission n'a reçu aucune demande d'accès aux renseignements personnels.

La Commission s'est conformée aux exigences législatives et réglementaires en matière de protection des renseignements personnels.

5.2 ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Conformément à la *Loi sur la fonction publique*, la Commission doit rendre compte des résultats obtenus par rapport à l'embauche.

Le tableau suivant fait état des personnes embauchées au cours de la période 2009-2010.

	RÉGULIER[8]	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
Nombre total de personnes embauchées	1	0	0	0

Au 31 mars 2010, voici la répartition des effectifs réguliers et occasionnels de la Commission, incluant les membres.

	MEMBRES	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL DE BUREAU	TECHNICIEN	TOTAL
Hommes	7	0	1	0	0	8
Femmes	3	1	1[9]	4	1	10

8. Par recrutement.
9. Une professionnelle fait partie d'un groupe cible (anglophone).

5.3 ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

La Commission municipale s'est dotée, au cours de l'exercice 1999 2000, d'un code d'éthique et de déontologie (voir l'annexe D).

Chaque membre doit, lorsqu'il aura cessé d'exercer ses fonctions, respecter les dispositions du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

Depuis l'adoption de ce code, aucun manquement aux principes d'éthique et aux règles de déontologie n'a été constaté.

Un des membres de la Commission agit à titre de répondant en éthique.

5.4 EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

La Commission municipale a transmis à l'Office québécois de la langue française les informations relatives à l'application de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications.

Elle a aussi procédé à la révision linguistique de certains documents qu'elle a diffusés au cours de l'année dont le rapport annuel de gestion et le plan stratégique.

5.5 PLAN D'ACTION EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Commission municipale a adopté le 18 mars 2009 son plan d'action en matière de développement durable pour la période 2009-2013 lequel peut être consulté sur le site Internet de la Commission.

Au cours du présent exercice, la Commission a poursuivi ses efforts pour la récupération en mettant à la disposition du personnel des bacs de récupération multimatières. Elle a mis en œuvre la politique recto-verso et utilise du papier composé de matières à 100 % recyclées. Elle a, de plus, réalisé un dépliant sur la médiation et elle a traité deux dossiers en médiation. Elle a organisé une activité de sensibilisation en développement durable lors d'une plénière pour l'ensemble de son personnel.

L'annexe E présente le sommaire de ce plan d'action et les résultats de l'exercice 2009-2010.

ANNEXE A
SOMMAIRE DU PLAN STRATÉGIQUE

COMMISSION MUNICIPALE DU QUÉBEC - PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013					
ENJEUX	ORIENTATIONS	AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS DE RÉSULTATS	INDICATEURS DE PERFORMANCE	CIBLES
1. L'adaptation aux besoins évolutifs du monde municipal	1.1 Promouvoir le rôle et l'expertise de la Commission	Stratégie de communication	Faire connaître les champs d'intervention	Nombre et types d'outils révisés ou réalisés	D'ici 2013, avoir réalisé 3 outils informatifs destinés à la clientèle
				Nombre de présentations effectuées	D'ici 2013, avoir effectué 10 présentations à des clientèles cibles
	1.2 Assurer une prestation de services de qualité	Offre de service	Maximiser le recours aux modes alternatifs de résolution de conflits	Nombre de mesures pour améliorer la promotion du service de médiation	En 2010, avoir mis en place deux mesures
				Pourcentage de dossiers ayant fait l'objet d'une médiation	En 2013, traiter 50 % des dossiers par la médiation
			Simplifier l'accès à certains services	Nombre de services dont l'accès a été simplifié ou facilité	Avoir modifié les procédures d'accès à 3 services d'ici 2011
			S'assurer de la satisfaction de la clientèle	Taux de satisfaction de la clientèle	Atteindre, d'ici 2013, un taux de satisfaction de la clientèle de 80 %

COMMISSION MUNICIPALE DU QUÉBEC - PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013					
ENJEUX	ORIENTATIONS	AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS DE RÉSULTATS	INDICATEURS DE PERFORMANCE	CIBLES
2. La performance organisationnelle	2.1 Renforcer la capacité organisationnelle de la Commission	Expertise	Assurer le transfert des connaissances et le renforcement des compétences	Nombre de personnes ayant bénéficié du transfert de connaissances	100 % des départs doivent faire l'objet d'une activité de transfert des connaissances
				Nombre de participations à des activités de formation et d'échanges	Tenir annuellement à l'interne au moins 3 journées d'échanges et de formation
				Moyenne d'heures de formation externe par personne	Atteindre en 2011 et maintenir par la suite une moyenne de 15 heures d'activités de formation externe par personne

ANNEXE B

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

NOTRE MISSION

La Commission municipale du Québec agit à titre de tribunal administratif, d'organisme administratif, d'enquête et de conseil dans une perspective d'efficience de ses actions auprès des intervenants du monde municipal.

VISION

Un organisme reconnu pour son expertise et sa contribution novatrice au monde municipal.

DES SERVICES DIVERSIFIÉS

Comme tribunal administratif, la Commission municipale est principalement chargée de rendre des décisions en fonction des demandes formulées par des citoyens, des organismes à but non lucratif et des municipalités, en diverses matières dont les reconnaissances aux fins d'exemption des taxes foncières ou de la taxe d'affaires, les avis sur la conformité de règlements d'urbanisme et les arbitrages.

Comme organisme administratif, la Commission est appelée, entre autres, à administrer provisoirement une municipalité lorsqu'il n'y a plus quorum au sein du conseil, en adoptant toute mesure jugée nécessaire.

Comme organisme d'enquête, de sa propre initiative ou à la demande du ministre ou du gouvernement, la Commission enquête et fait rapport sur la situation d'une municipalité.

Comme organisme-conseil, la Commission soumet des avis au ministre, pour orientation ou pour décision, en matière municipale, notamment sur la détermination du caractère local ou supralocal d'un équipement.

La présente déclaration de services aux citoyens de la Commission municipale du Québec ne couvre pas l'ensemble des fonctions exercées par elle.

Elle est davantage axée sur le service offert en regard des demandes de reconnaissance aux fins d'exemption de taxes afin d'accompagner l'organisme à but non lucratif dans sa demande de service auprès de la Commission.

TRAITEMENT DE LA DEMANDE AUX FINS D'EXEMPTION DE TAXES

Dans les **10 jours** suivant la présentation de votre demande, la Commission vous transmet un accusé de réception et vous demande de compléter votre dossier, au besoin. Elle transmet une copie de votre demande à la municipalité locale qui a **90 jours** pour faire connaître son opinion à la Commission.

Par la suite, la Commission vous convoque à une audience dans les **60 jours** de la désignation du juge administratif. L'avis de convocation inclut un document explicatif et les dispositions de la *Loi sur la fiscalité municipale*.

Dès la réception de votre avis de convocation, assurez-vous de votre disponibilité, de même que celle de vos témoins, s'il y a lieu.

Présentez votre demande de remise dans les plus brefs délais, si nécessaire.

Lors de l'audience, assurez-vous d'avoir en main tous les documents que vous avez produits avec votre demande, car le juge administratif vous posera des questions sur ces documents.

Lors de l'audience, le juge administratif chargé de rendre la décision vous renseigne sur le déroulement de l'audience, en plus de vous expliquer les dispositions de la loi.

La Commission rend sa décision dans les **75 jours** suivant la tenue de l'audience.

ACCUEIL ET COMPORTEMENT DU PERSONNEL

Notre personnel fait preuve de respect et de courtoisie. Il s'identifie et vous fournit une information, claire, précise et fiable.

Notre personnel vous fournit l'aide requise afin de vous aider à remplir votre demande de reconnaissance aux fins d'exemption de taxes.

Nous ne pouvons toutefois vous donner d'opinion juridique ni analyser les chances de succès de votre demande.

RENOUVELLEMENT DE LA PRESTATION DE SERVICES ET AMÉLIORATION DE NOS SERVICES

La Commission s'engage à réviser annuellement sa déclaration de services. Elle s'engage aussi à rendre compte de l'atteinte de ses objectifs dans son rapport annuel de gestion.

En vue d'améliorer nos services, faites-nous part de vos suggestions ou de vos commentaires par écrit.

Pour formuler une plainte, nous vous invitons à communiquer avec nous par écrit. Nous nous engageons à répondre aux commentaires, suggestions ou plaintes dans les **10 jours** ouvrables.

ACCESSIBILITÉ DE NOS SERVICES

Vous pouvez avoir accès à nos services par téléphone, par la poste, par télécopie, par Internet ou en vous rendant à notre siège social à Québec ou à notre bureau de Montréal.

Les heures d'ouverture sont de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, du lundi au vendredi.

Vous pouvez nous joindre de partout au Québec au moyen d'une ligne sans frais dont le numéro est le 1 866 353-6767.

Vous pouvez nous joindre à notre bureau de Québec au 418 691-2014 ou de Montréal au 514 873-3031.

Si vous laissez un message dans notre boîte vocale, nous rappelons le jour même et nous accusons réception de votre courrier électronique dans un délai d'un jour ouvrable.

Le siège social de la Commission municipale est à Québec et ses coordonnées sont les suivantes :

Commission municipale du Québec
10, rue Pierre-Olivier-Chauveau
Mezzanine, aile Chauveau
Québec (Québec) G1R 4J3
Télécopieur : 418 644-4676
Courrier électronique : cmq@cmq.gouv.qc.ca

Les coordonnées de notre bureau à Montréal :

500, boulevard René-Lévesque Ouest
Bureau 24.200, 24e étage
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Télécopieur : 514 873-3764

Toute correspondance doit être adressée au siège social.

Vous pouvez consulter notre site Internet : www.cmq.gouv.qc.ca qui donne des informations sur les diverses compétences que la Commission exerce, les critères que l'organisme à but non lucratif doit rencontrer pour bénéficier d'une exemption de taxes, le formulaire qu'il doit remplir et bien d'autres renseignements.

Déclaration mise à jour en novembre 2009.

ANNEXE C

STATISTIQUES DES DOSSIERS TRAITÉS PAR LA COMMISSION

	GENRE D'ACTIVITÉ	NOMBRE		
		2007-2008	2008-2009	2009-2010
1	Municipalité sous tutelle[1] Résolutions administratives adoptées par la Commission pour l'administration de tutelle	15	11	0
	Procès-verbaux de la municipalité analysés par la Commission	15	8	0
2	Administration provisoire des municipalités[2] Résolutions administratives adoptées par la Commission, en vertu de l'article 100 de sa loi constitutive	386	101	0
3	Enquêtes de la Commission Rapports d'enquête à la ministre à l'égard de la réorganisation municipale (regroupement, annexion, redressement de limites territoriales de municipalités) et à l'égard de la détermination d'équipements supralocaux	0	2	0
4	Décisions et ordonnances de la Commission au regard des pouvoirs juridictionnels, administratifs et d'enquête Exemption de taxes (273), fin de mandat d'un élu (11), droit d'opposition (1), autorisation de ne pas agir à titre de président d'élection (27), destitution d'un président d'élection (2)	565*	257*	314
5	Résolutions diverses de la Commission Désignations, comparutions, autorisations relatives à des requêtes en Cour supérieure et à l'application de différentes lois	4	5	12
6	Avis de conformité en matière d'urbanisme Avis et décisions à la suite de demandes d'avis de conformité	9	10	16
	Total global	994*	394*	342

1. Le résultat de l'exercice 2009-2010 s'explique puisque aucune municipalité n'est assujettie au contrôle de la Commission.
2. Le résultat de l'exercice 2009-2010 s'explique puisque la Commission n'administre aucune municipalité.
* Les données de l'item 4 sont actualisées afin de tenir compte des décisions modifiées. Le total global est révisé en conséquence.

ANNEXE D

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

SECTION 1

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1. Le présent code a pour objet d'encadrer la conduite des membres de la Commission municipale du Québec par des normes élevées eu égard à l'intégrité et l'impartialité qui doivent guider leur action.

   Pour les fins de ce code, le titulaire du poste de secrétaire de la Commission est assimilé aux membres.

2. Le membre est tenu de respecter les règles de déontologie prévues par le présent code.

3. Les règles de conduite énoncées dans le présent code ne peuvent à elles seules décrire toutes les actions à éviter, ni énumérer toutes les actions à privilégier. Il appartient à chaque membre d'agir avec honnêteté et discernement, dans le respect des lois, en fondant son comportement sur le principe du respect de l'intérêt public et de la justice administrative.

SECTION 2

DEVOIR DES MEMBRES

Intégrité

4. Le membre exerce ses fonctions avec intégrité et dignité dans une perspective d'accessibilité et de célérité.

Attitude et comportement

5. Le membre exerce ses fonctions en assurant à tous, sans discrimination, le traitement approprié.

6. Le membre assure le bon fonctionnement de l'audience. Il veille à ce que chaque partie puisse être entendue et faire valoir pleinement ses prétentions, sous réserve des règles de droit applicables et dans le respect mutuel de toutes les personnes présentes.

7. Le membre fait preuve de considération, respect et courtoisie à l'égard des personnes qui se présentent devant lui. Il évite de faire des commentaires inappropriés.

8. Le membre, dans l'exercice de sa fonction, agit et paraît agir, en tout temps et de façon manifeste, de manière objective et impartiale.

   Il fait toujours preuve de réserve et de prudence et il s'abstient d'exprimer des opinions pouvant faire naître des doutes sur son objectivité ou son impartialité.

9. Le membre exerce sa fonction en toute indépendance et demeure à l'abri de toute influence qui ne respecte pas ce principe fondamental.

10. Le membre se récuse devant toute situation susceptible de jeter un doute sur son impartialité.

Disponibilité et compétence

11. Le membre se rend disponible pour s'acquitter consciencieusement et de façon diligente des devoirs de sa charge.

    Il rend des décisions motivées, dans une langue simple et accessible.

12. Le membre prend les mesures requises pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de sa charge.

Réserve et discrétion

13. Le membre est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu à tout moment de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue, sauf celle qui a un caractère public.

    Il peut toutefois communiquer des informations de portée générale concernant la procédure et les pratiques.

14. Le membre a le plus grand respect pour le fonctionnement collégial de la Commission et apporte le soutien approprié à ses collègues, dans le respect mutuel de la discipline et de la compétence spécifique de chacun.

15. Le membre respecte le secret du délibéré.

16. Le membre s'abstient de toute intervention ou prise de position concernant un dossier qui n'est plus de son ressort et un membre qui a cessé d'exercer ses fonctions évite de divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue durant son mandat.

Conflit d'intérêts

17. Le membre évite de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

18. Le membre divulgue tout intérêt susceptible de créer une situation réelle ou apparente de conflit d'intérêts.

19. Le membre ne peut poursuivre une activité ou se placer dans une situation incompatible avec l'exercice de ses fonctions.

20. Le membre peut exercer des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif, dans la mesure où elles ne compromettent pas son impartialité ni l'accomplissement de ses fonctions.

Neutralité politique

21. Le membre fait preuve de neutralité politique et s'abstient de toute activité ou participation dans une association politique partisane.

ANNEXE E

PLAN D'ACTION EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Objectif gouvernemental 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre

Objectif organisationnel

Faire connaître le concept de développement durable

ACTION	GESTES	SUIVIS
Mise en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation des personnels de l'administration publique.	Réaliser et offrir des activités de sensibilisation au développement durable au personnel. Participer à une formation sur la démarche de développement durable.	Réalisé
Indicateurs et cibles	Taux du personnel rejoint par les activités de sensibilisation au développement durable. Taux du personnel ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche pour la prendre en compte dans leurs activités régulières. 100 % du personnel sensibilisé d'ici 2011 et 50 % ayant une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans leurs activités régulières d'ici 2013.	
Résultats de l'année	94 % du personnel sensibilisé au concept de développement durable lors d'une activité de sensibilisation. Participation de l'officière en développement durable à diverses formations.	

Objectif gouvernemental 4
Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement

Objectif organisationnel
Adopter une politique de gestion des risques

ACTION	GESTES	SUIVIS
Mise en œuvre d'une gestion intégrée des risques.	Identifier les risques au sein de la Commission municipale. Adopter une politique de gestion des risques. Informer le personnel.	Non débuté
Indicateurs et cibles	Politique adoptée. D'ici 2011, adopter une politique de gestion des risques.	
Résultats de l'année	Non réalisé.	

Objectif gouvernemental 3
Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux

Objectif organisationnel
Favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables

ACTION	GESTES	SUIVIS
Mettre en œuvre des pratiques et des activités relatives à la *Politique pour un gouvernement écoresponsable.*	Poursuivre les efforts de récupération multimatières. Réduire la consommation de papier par l'utilisation du mode électronique. Favoriser le covoiturage ou l'utilisation du transport en commun lors des réunions entre les bureaux de Montréal et de Québec. Tenir une audience téléphonique pour les dossiers en région éloignée, et favoriser le regroupement des dossiers en région.	En continu

Indicateurs et cibles	État d'avancement de mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et de la mise en œuvre de pratiques d'acquisition écoresponsable. Mise en œuvre de cinq mesures d'ici 2013.
Résultats de l'année	Mise à la disposition du personnel de contenants de récupération multimatières. Utilisation de papier 100 % matières recyclées. Mise en œuvre de la politique recto-verso.

Objectif gouvernemental 25
Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions

Objectif organisationnel
Adapter sa prestation de services aux besoins exprimés par sa clientèle

ACTION	GESTES	SUIVIS
Faire connaître la Commission. Consulter les citoyens sur le niveau de satisfaction dans ses différents champs d'intervention.	Consulter la clientèle sur les services offerts. Réviser ses façons de faire suivant les besoins exprimés.	Non débuté
	Favoriser le recours à la médiation pour sa clientèle municipale.	Réalisé
Indicateurs et cibles	Sondages effectués. Nombre de dossiers ayant fait l'objet d'une médiation. D'ici 2013, avoir réalisé un sondage pour l'ensemble des services offerts.	
Résultats de l'année	Réalisation et diffusion d'un dépliant sur la médiation et l'arbitrage. Offre de la médiation pour les demandes d'arbitrage.	

ANNEXE F

FRÉQUENTATION DU SITE WEB DE LA COMMISSION

Le tableau suivant fait état du nombre de visites du site Web depuis le 1er avril 2007. Mentionnons que le site de la Commission a été complètement revu au cours de l'exercice 2008-2009.

Visites du site de la Commission municipale du Québec (www.cmq.gouv.qc.ca)

PÉRIODE	NOMBRE TOTAL DE VISITES
Du 1er avril 2007 au 31 mars 2008	11 359
Du 1er avril 2008 au 31 mars 2009	11 689
Du 1er avril 2009 au 31 mars 2010	15 229

Commission municipale Québec